	<p>ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012</p>	<p>Fecha de elaboración: 2012-08-30</p>
	<p>Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</p>	<p>Número de Página 1 de 12</p>

## 1. PRESENTACIÓN

El documento presenta los resultados del estudio de satisfacción del cliente 2012, realizado para determinar la percepción de los usuarios de los servicios y trámites que adelanta la institución.

## 2. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de los clientes institucionales en relación con los servicios y trámites que adelanta la entidad.

## 3. METODOLOGÍA

Para la elaboración de la medición del nivel de satisfacción del cliente se desarrollaron las siguientes etapas:

### a. Definición de la metodología y diseño del instrumento de encuesta:

Se solicitó a la Oficina de Tecnología e Informática, la generación del listado correspondiente a usuarios registrados en Sistema de Trámites de la Entidad que presentaron alguna solicitud a la SIC entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011. El listado generado por la Oficina de Tecnología e Informática fue depurado y finalmente se obtuvo un listado final con 24.376 registros de correos válidos.

Se revisó el cuestionario utilizado en el año 2011, y se hicieron los ajustes pertinentes para mejorar la comunicación con los usuarios y conocer fácilmente su percepción sobre la entidad en general. El cuestionario se presentó al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación para su debida aprobación, seguidamente se realizaron pruebas de la aplicación del formato electrónico con la Oficina de Tecnología e Informática. (Anexo 1).

Teniendo en cuenta la experiencia de la aplicación de la encuesta de satisfacción de cliente institucional y las buenas prácticas utilizadas para mejorar la objetividad en la recolección de información del año 2011, se determinó el envío de invitaciones vía correo electrónico y la publicación en la página web de un enlace para diligenciar la encuesta.

Como oportunidad de mejora al proceso de recolección de la información, se solicitó a la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) la promoción y divulgación de “Encuesta de Satisfacción de Cliente Institucional”, entre los usuarios que nos visitan en la sede, puntos de atención PAC, Puntos en cámaras de comercio, recepción en regionales de Superintendencia de Sociedades, Contac-Center, cápsula en salas de espera y en general por todos los medios de contacto, indicando ruta de acceso. (Anexo 3)

El 01 de agosto de 2012 se enviaron, a usuarios que registraban correo electrónico en Sistema de Trámites de la Entidad y que presentaron alguna solicitud a la SIC durante el periodo de estudio, 24.376 invitaciones para diligenciar el formato electrónico de encuesta y se publicó en la página web el enlace correspondiente.

Se determinó el 21 de agosto de 2012 como fecha límite para diligenciar la encuesta. Vencido el término para diligenciar la encuesta, se recibieron 1832 encuestas diligencias por el mismo número de usuarios.

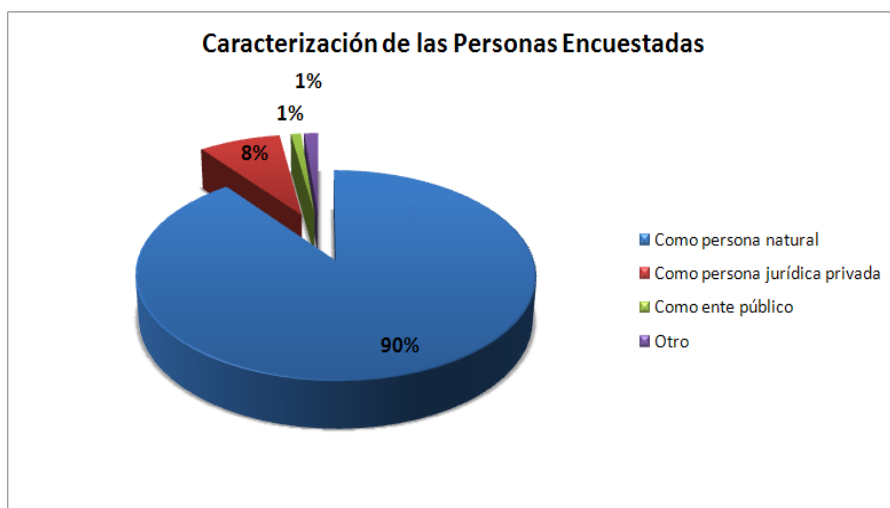
	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012	Fecha de elaboración: 2012-08-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 2 de 12

- Con el fin de procesar automáticamente la información, se solicitó a la Oficina de Tecnología e Informática que se consolidaran los datos cuantitativos para su correspondiente análisis. Los datos cualitativos de las preguntas 6 a la 8 fueron consolidados en la Oficina Asesora de Planeación.
- Por último, según la metodología descrita en el Anexo 2, se analizaron los datos cuantitativos para determinar el nivel de satisfacción del cliente institucional y los datos cualitativos para consolidar el análisis de las sugerencias. Los datos más representativos se detallan a continuación.

## 4. RESULTADOS

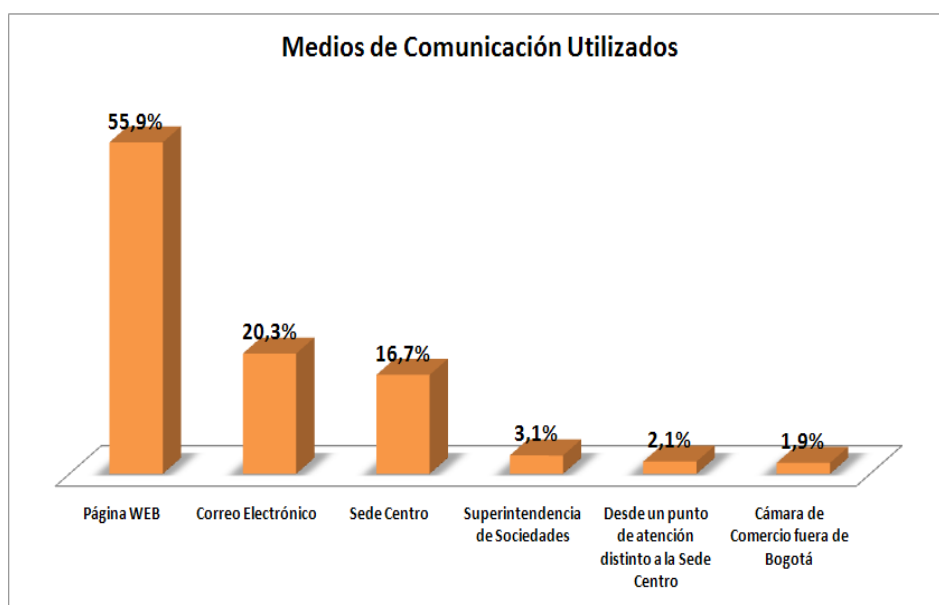
### 1.1. Identificación del encuestado

Ante la pregunta: Indique la calidad en la que Ud. se dirigió a la Superintendencia de Industria y Comercio en procura de servicios o algún trámite, de 1832 encuestados, 1634 se identificaron como persona natural.



### 1.2. Medios Utilizados

Ante la pregunta: ¿Usted acudió a nuestros servicios por cual medio?, de 1832 respuestas, los resultados fueron:

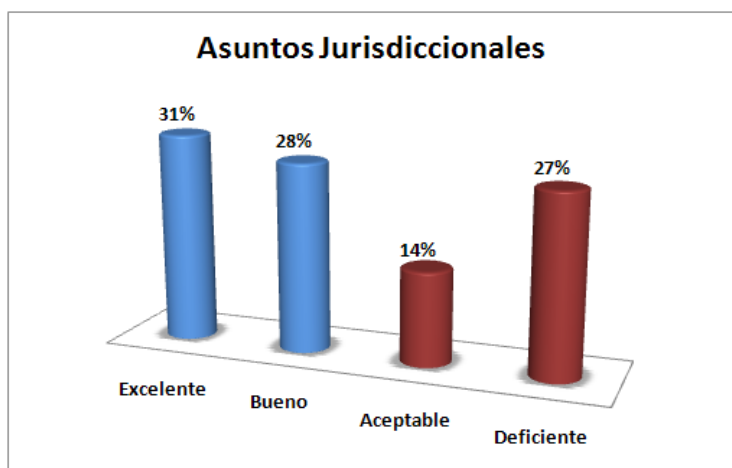
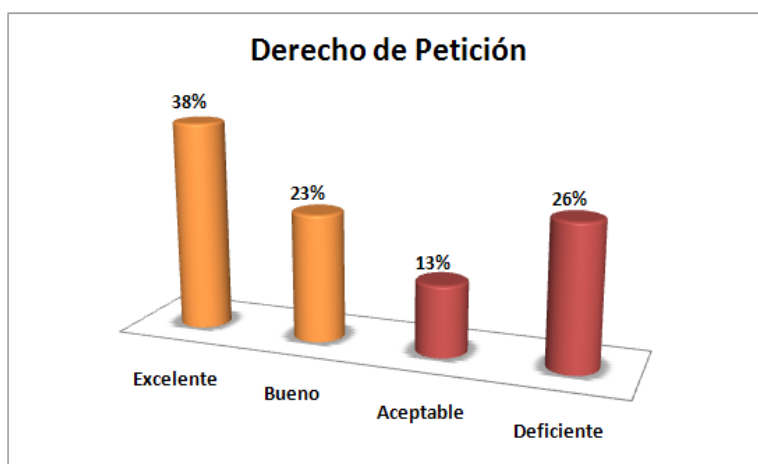


	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012	Fecha de elaboración: 2012-08-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 3 de 12

### 1.3 Evaluación servicios o productos

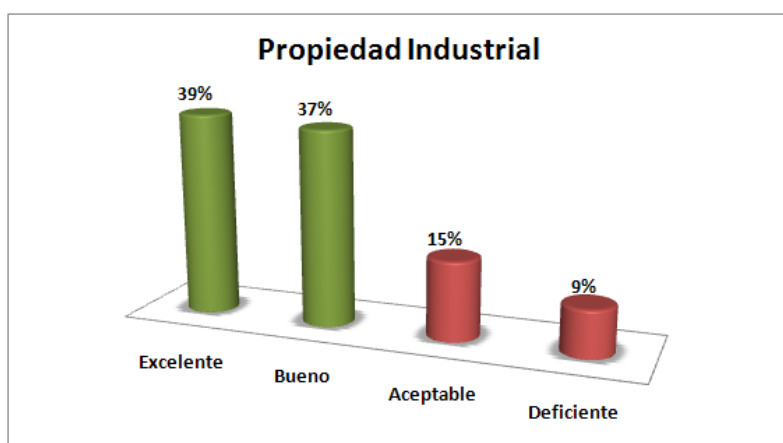
Frente a la pregunta: Si Ud. ha sido usuario de la entidad de alguno de nuestros servicios diligencie únicamente la línea o líneas que correspondan al servicio solicitado ante la entidad. Si solo ha tenido contacto por un derecho de petición NO asociado a algún trámite que haya presentado, conteste solo la última línea, "derecho de petición", los resultados fueron los siguientes:

De las 638 respuestas, el **38%** indicó que el servicio recibido por Derechos de Petición fue **excelente** y el **23%** consideró que fue **bueno**.

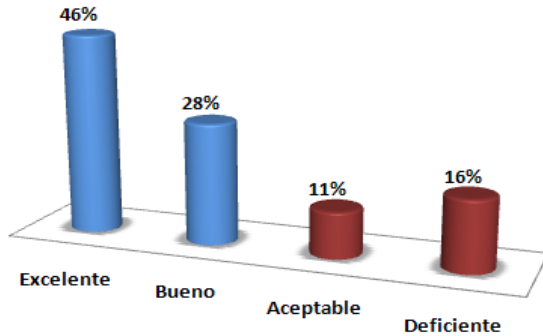


De las 171 respuestas, el **31%** indicó que el servicio recibido de la Oficina de Asuntos Jurisdiccionales fue **excelente** y el **28%** consideró que fue **bueno**.

De las 279 respuestas, el **39%** indicó que el servicio recibido por la Delegatura de Propiedad Industrial fue **excelente** y el **37%** consideró que fue **bueno**.



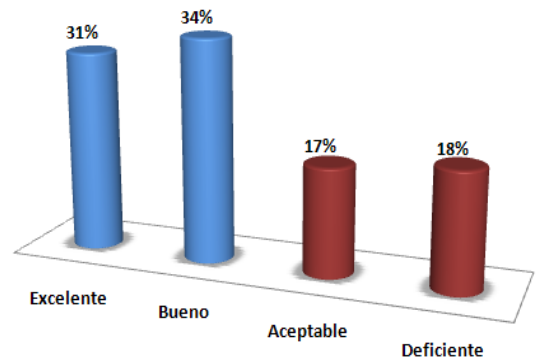
### Protección de Datos Personales



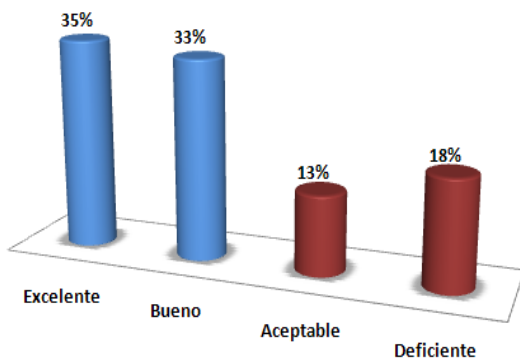
De las 123 respuestas, el **46%** indicó que el servicio recibido por la Delegatura de Protección de Datos Personales fue **excelente** y el **28%** consideró que fue **bueno**.

De las 120 respuestas, el **31%** indicó que el servicio recibido por la Delegatura de Protección de la Competencia fue **excelente** y el **34%** consideró que fue **bueno**.

### Protección de la Competencia



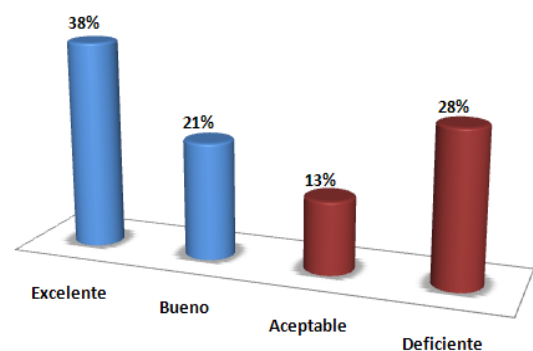
### Reglamentos Técnicos y Metrología Legal




De las 120 respuestas, el **35%** indicó que el servicio recibido por la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal fue **excelente** y el **33%** consideró que fue **bueno**.

De las 1195 respuestas, el **38%** indicó que el servicio recibido por la Delegatura de Protección al Consumidor fue **excelente** y el **21%** consideró que fue **bueno**.

### Protección al Consumidor

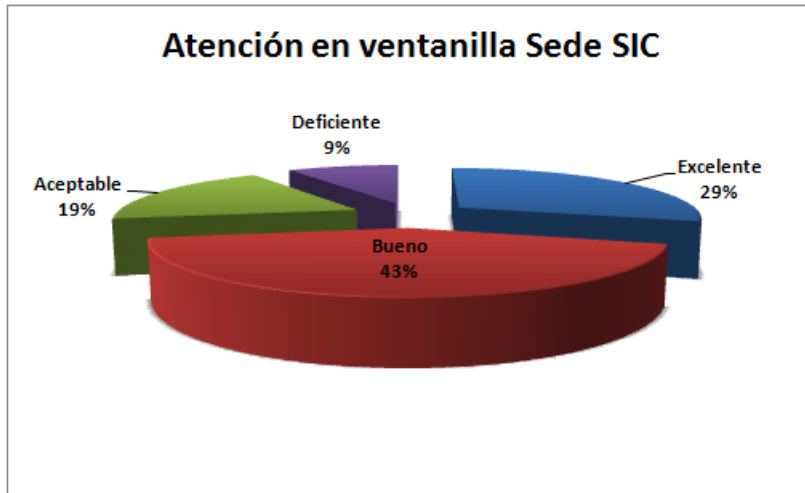


	<p>ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012</p>	<p>Fecha de elaboración: 2012-08-30</p>
	<p>Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</p>	<p>Número de Página 5 de 12</p>

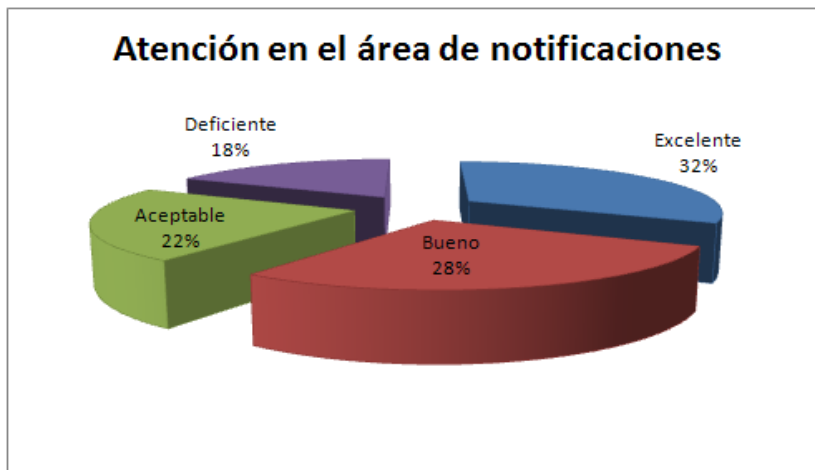
#### 1.4 Atención en cada una de las etapas o medios de facilitación e información

Frente a la pregunta: Califique nuestra atención en cada una de las etapas o medios de facilitación e información de las cuales haya tenido experiencia (no diligencie las líneas para las cuales no haya tenido conocimiento):

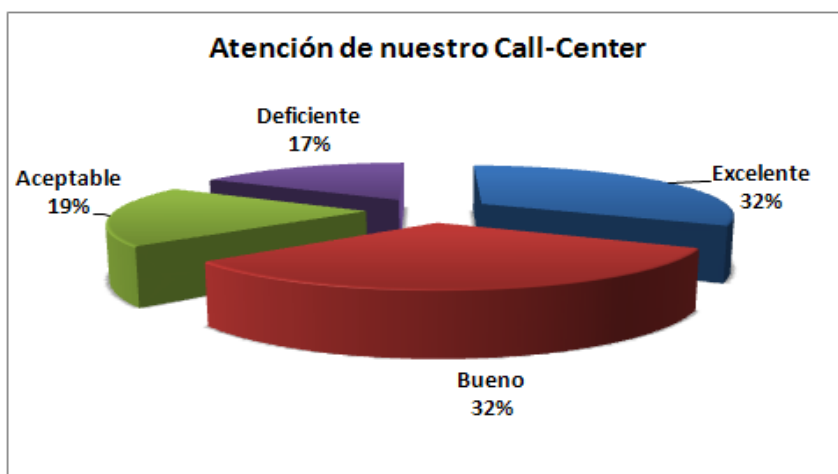
De 468 respuestas de atención en ventanilla Sede SIC, 200 fueron que la atención en ventanilla fue buena.




De 570 votos a la atención en el área de notificaciones, 183 respuestas consideraron que fue excelente.

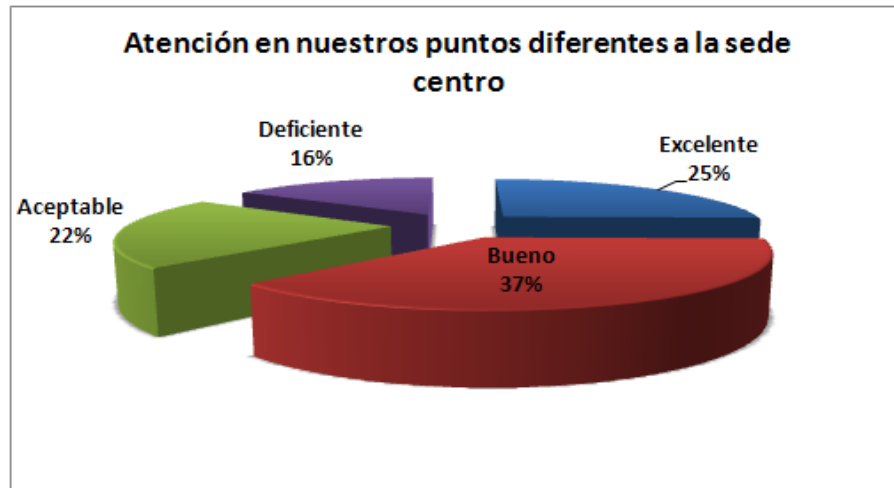


De 664 votos a la atención en nuestro Call Center, 214 respuestas consideraron que fue excelente.

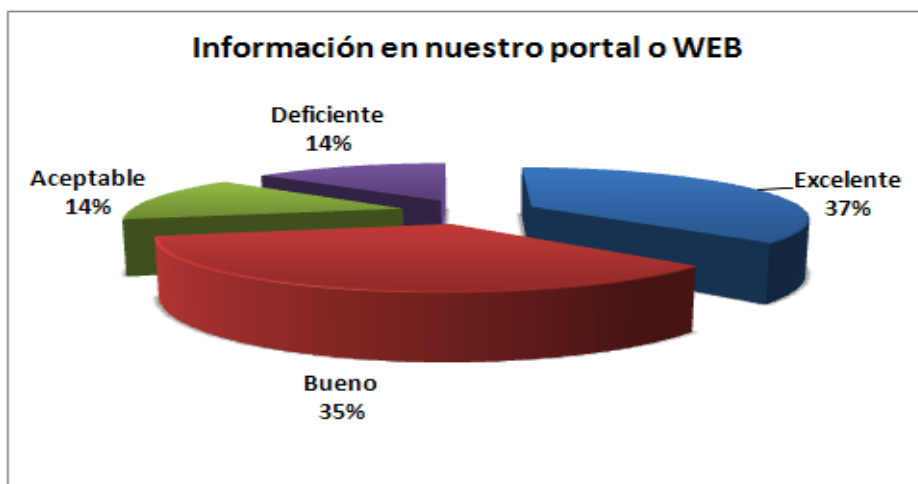


	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012	Fecha de elaboración: 2012-08-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 6 de 12

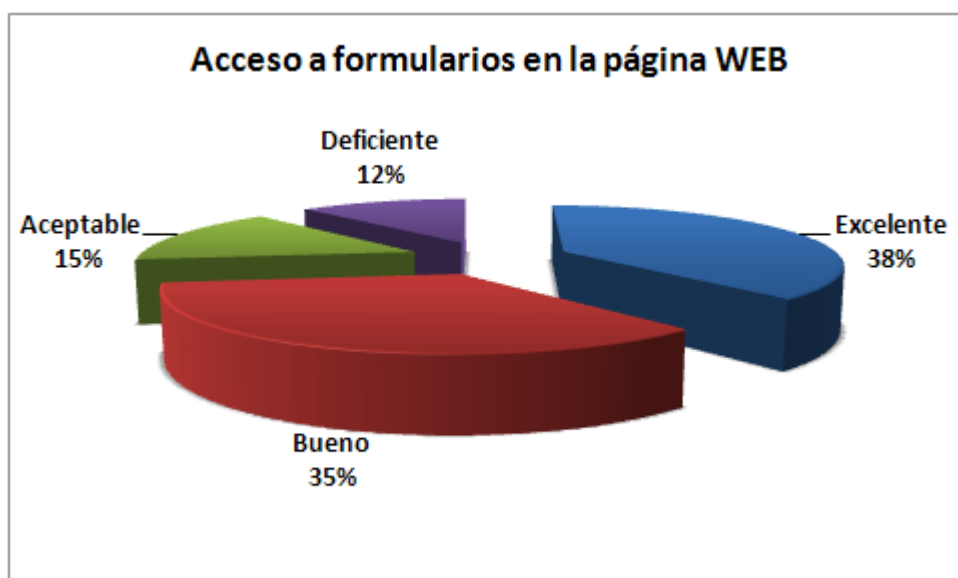
De 225 votos a la Atención en nuestros puntos diferentes a la sede centro, 84 respuestas consideraron que fue buena.



De 1.324 votos a la Información en nuestro portal o WEB, 486 respuestas consideraron que fue excelente.

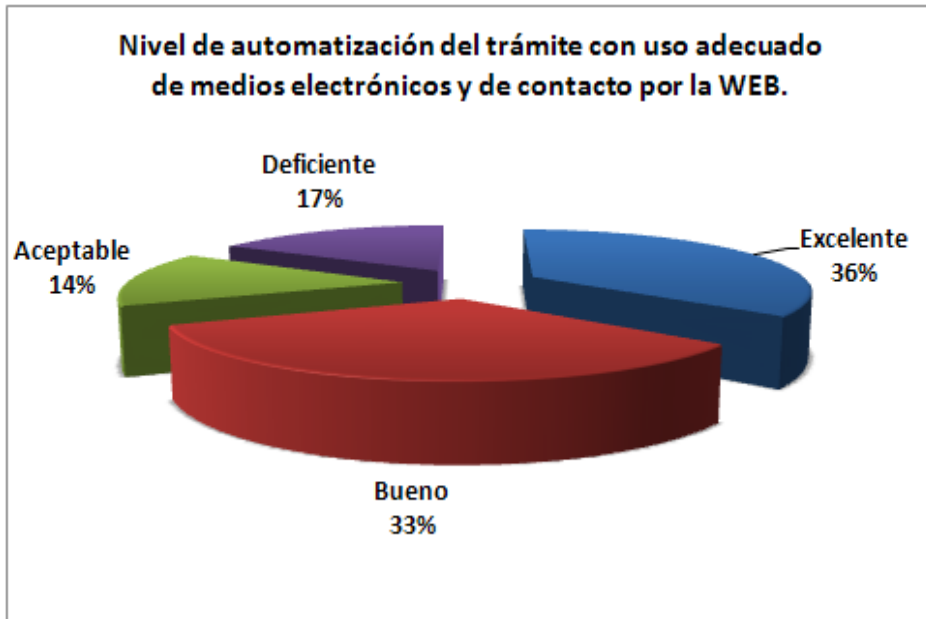


De 1.078 votos de Acceso a formularios en la página WEB, 413 respuestas consideraron que fue excelente.

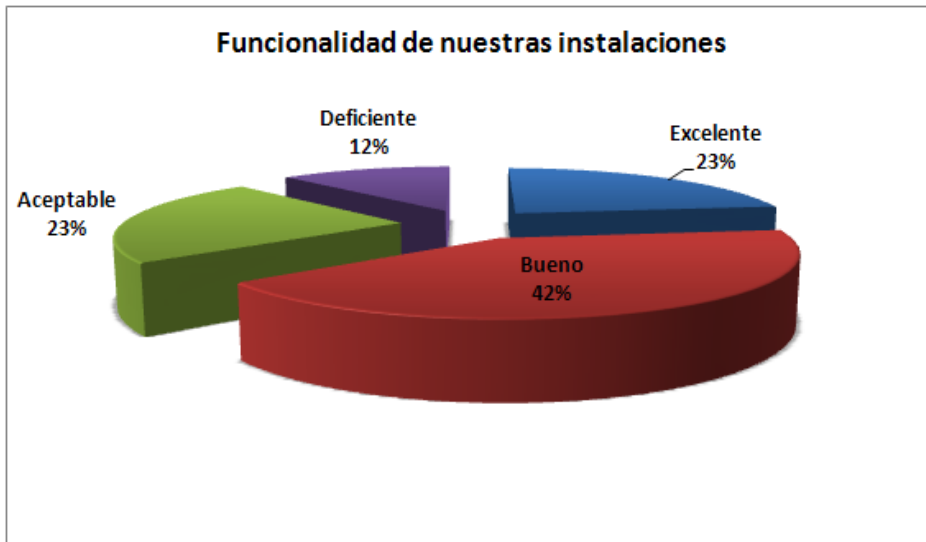



	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012	Fecha de elaboración: 2012-08-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 7 de 12

De 1.100 votos al Nivel de automatización del trámite con uso adecuado de medios electrónicos y de contacto por la WEB., 391 respuestas consideraron que fue excelente.



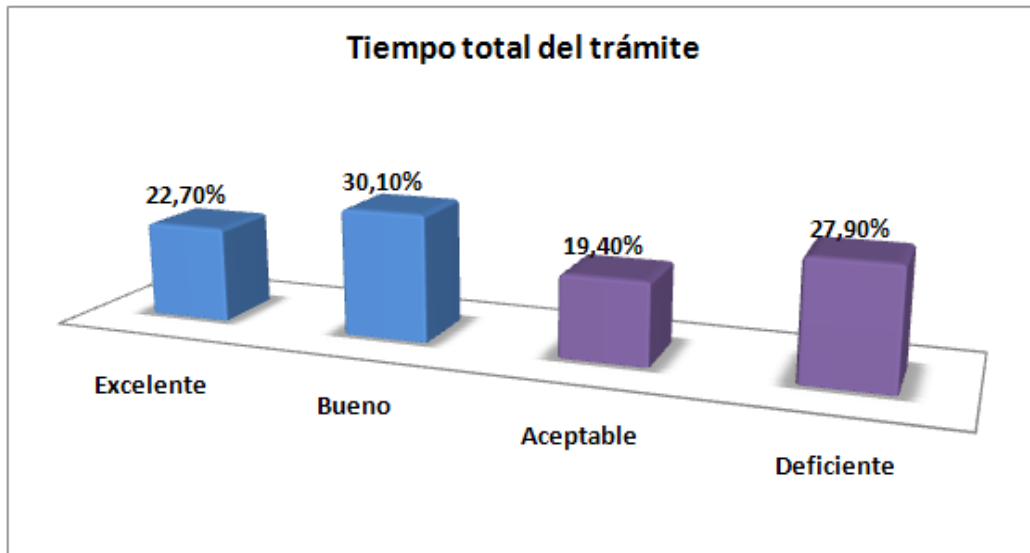
De 1.100 votos al Nivel de automatización del trámite con uso adecuado de medios electrónicos y de contacto por la WEB., 391 respuestas consideraron que fue excelente.



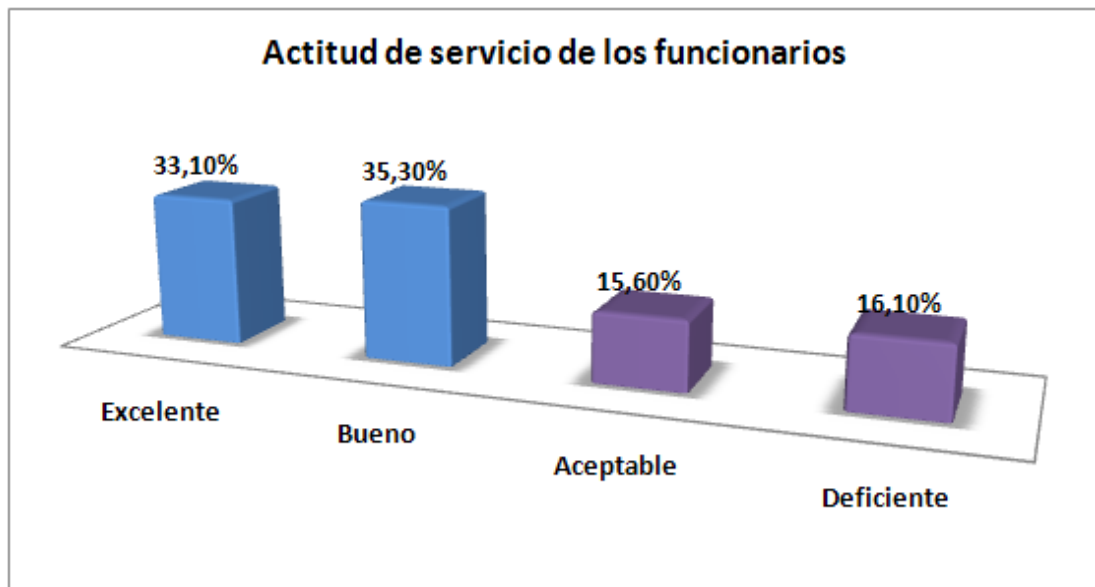
	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012	Fecha de elaboración: 2012-08-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 8 de 12

### 1.5 Calificación aspectos del servicio

A la pregunta: Con respecto al servicio que recibió, califique cada uno de los siguientes aspectos:



Frente a la calificación del tiempo total del trámite, del total de votos 1734, 522 consideraron que fue bueno.

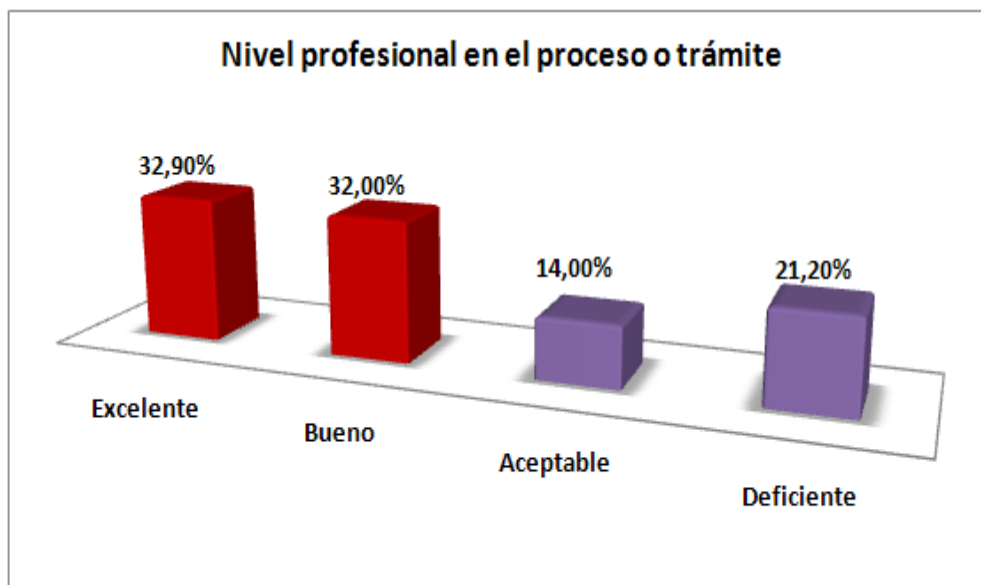


De 1310 votos en total por Actitud de servicio de los funcionarios, 462 resultados lo calificaron como bueno.

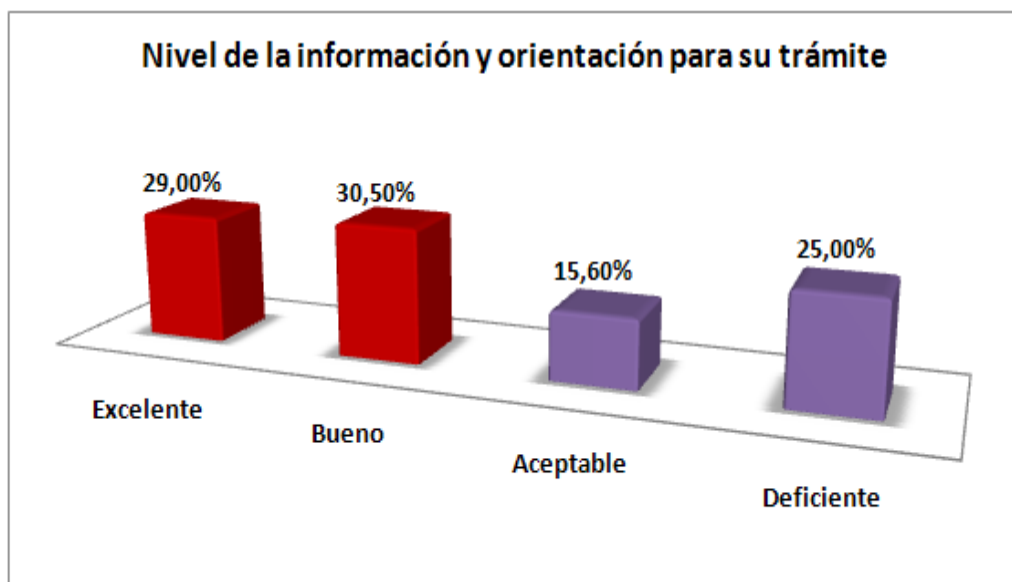


	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012	Fecha de elaboración: 2012-08-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 9 de 12

De 1.412 votos en total por Nivel profesional en el proceso o trámite, 464 resultados lo calificaron como excelente.




De 1.536 votos en total por Nivel de la información y orientación para su trámite, 476 resultados lo calificaron como bueno.



### 1.6 Aspectos por mejorar canales de comunicación

Frente a la pregunta abierta: Dentro del marco de mejoramiento continuo, ¿qué aspectos debemos fortalecer en canales de comunicación?, los resultados fueron los siguientes:

	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012	Fecha de elaboración: 2012-08-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 10 de 12

Aspecto	Total	%
MÁS AGILIDAD EN LA RESOLUCIÓN Y OPTIMIZAR EL SEGUIMIENTO DE TRÁMITES	505	49%
MEJORAR MEDIOS VIRTUALES	228	22%
MEJORAR ATENCIÓN AL USUARIO PERSONALIZADA	104	10%
MÁS DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SIC	84	8%
MÁS CLARIDAD Y COORDINACIÓN EN EL SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN	53	5%
MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CALL CENTER	34	3%
MÁS PUNTOS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL	19	2%
<b>Total</b>	<b>1027</b>	<b>100%</b>
LOS ACTUALES, SON CANALES OPTIMOS - USUARIO SATISFECHO	159	15%
TODOS LOS CANALES SON DEFICIENTES	17	2%


### 1.7 Prestación Técnica del servicio o producto

Frente a la pregunta: Dentro del marco de mejoramiento continuo, ¿qué aspectos debemos fortalecer en la prestación técnica del servicio/producto?, los resultados fueron los siguientes:

Aspecto	Total	%
Ninguno	101	11%
Oportunidad de respuesta	101	11%
Página web	96	10%
Agilidad	86	9%
Fortalecimiento labor Supervisión	73	8%
Calidad en el servicio	58	6%
Asesoría	57	6%
Fortalecimiento Tecnológico	57	6%
Calidad en el proceso administrativo	56	6%
Excelente	54	6%
Divulgación de los servicios	49	5%
Notificación del estado de trámite	48	5%
No aplica	40	4%
Servicio al Cliente	31	3%
Ampliar sedes de atención a nivel nacional	14	1%
no sabe no responde	11	1%
capacitación funcionarios	8	1%
Actualización	5	1%
adecuaciones físicas	4	0%
call center	3	0%
capacitar funcionarios	3	0%
Divulgación de medidas de supervisión	1	0%
<b>Total general</b>	<b>957</b>	<b>100%</b>

### 1.8 Otros aspectos por fortalecer

A la pregunta: Dentro del marco de mejoramiento continuo, ¿qué otros aspectos debemos fortalecer?, la respuestas fueron:

	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012	Fecha de elaboración: 2012-08-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 11 de 12


Aspecto	Total	%
AGILIDAD EN LOS TRAMITES -CONTROL DE TÉRMINOS	135	15%
INCONFORMIDAD EN TRAMITE DE PATENTES Y MARCAS	4	0%
ACOMPAÑAMIENTO Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	158	17%
MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	75	8%
MEJORAR LA PÁGINA WEB	38	4%
DESCENTRALIZAR LA ENTIDAD -MAS PUNTOS DE ATENCION A NIVEL NACIONAL	27	3%
FELICITACIONES -EX CELENTE SERVICIO	49	5%
MAYOR VIGILANCIA A LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES	15	2%
CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS -MEJORAR LA ARGUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS Y RESPUESTAS	46	5%
MAYOR DIVULGACIÓN , PUBLICIDAD E INFORMACIÓN SOBRE LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD	129	14%
REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS EMPRESAS Y PROCESOS	95	10%
NINGUN COMENTARIO	45	5%
VARIOS	112	12%
<b>Total</b>	<b>928</b>	<b>100%</b>

## 5. CONCLUSIONES

De los encuestados se resaltan las siguientes conclusiones relacionadas con su satisfacción y con las expectativas:

5.1. SATISFACCIÓN DE USUARIOS - 2012		PROMEDIO
1	Atención en ventanilla Sede SIC	7,9
2	Atención en el área de notificaciones	7,5
3	Atención de nuestro Call-Center	7,6
4	Atención en nuestros puntos diferentes a la sede centro	7,4
5	Actitud de servicio de los funcionarios	7,7
6	Acceso a formularios en la página WEB	8,0
7	Nivel de automatización del trámite con uso adecuado de medios electrónicos y de contacto por la WEB.	7,8
8	Tiempo total del trámite	7,0
9	Información en nuestro portal o WEB	7,9
10	Nivel profesional en el proceso o trámite	7,5
11	Nivel de la información y orientación para su trámite	7,3
12	Funcionalidad de nuestras instalaciones	7,5
		7,6

La calificación de los usuarios sobre el servicio prestado muestra que en promedio, se tiene una calificación de 7.6 sobre 10, lo que demuestra un avance en el indicador del año 2010 y 2011. Se concluye que el 76% de los encuestados se encuentran satisfechos con los trámites y servicios de la Entidad.

	ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INSTITUCIONAL 2012	Fecha de elaboración: 2012-08-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Número de Página 12 de 12

Respecto a la política de calidad, en su objetivo de Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, se evidencia un cumplimiento del compromiso en el año 2012. Dentro de los aspectos evaluados se encuentran las expectativas de los usuarios de años anteriores, referentes a la amabilidad, claridad y oportunidad en la respuesta.

**Amabilidad:** se entiende por aquella conducta de los funcionarios de la SIC en pro de atender a los usuarios con un trato justo, cordial y equitativo. Hace parte de los compromisos con la comunidad, establecidos en el Código de Ética y buen Gobierno, orientado siempre por un espíritu de servicio en el cual se evidencia una actitud transparente, de acercamiento y colaboración. Del numeral 1 al 5 se califica este aspecto.

**Claridad:** respecto a los argumentos lógicos que se exponen y la facilidad de entendimiento de la información contenida en las comunicaciones, actos administrativos y providencias entregadas o notificadas a los usuarios de la SIC. Está relacionada con el compromiso con la circulación y divulgación de la información establecidos en el Código de Ética y buen Gobierno. Del numeral 6 al 8 se califica este aspecto.

**Oportunidad:** entregar resultados en los tiempos establecidos. Está relacionada con el compromiso con la circulación y divulgación de la información establecidos en el Código de Ética y buen Gobierno. Del numeral 9 al 11 se califica este aspecto.

5.2. EXPECTATIVAS DE USUARIOS - 2012		PROMEDIO
1	MÁS PUNTOS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL	1,52%
2	ATENCIÓN DEL CALL CENTER	5,08%
3	DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SIC	7,12%
4	ACCESO MEDIOS VIRTUALES	9,29%
5	PERCEPCIÓN POSITIVA DE MEJORA EN EL SERVICIO	11,04%
6	ATENCIÓN PERSONALIZADA (AMABILIDAD Y CLARIDAD)	19,17%
7	AGILIDAD EN LA RESPUESTA	46,76%

Se concluye que las expectativas más relevantes de los usuarios, están relacionadas con la agilidad en la respuesta, la atención personalizada y el acceso a medios virtuales (página web). Se recomienda tener presentes estos aspectos para Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios para la vigencia 2013.